

ぐっとサポート規約

第1条（サービス運営等）

1 株式会社コンテンツ・サービス（以下「当社」といいます。）は、「ぐっとサポート規約」（以下「本規約」といいます。）に従い、「ぐっとサポート」（以下「本サービス」といいます。）を提供します。

2 当社が、本規約の他、別途当社の指定する方法にて定める各サービスの利用規約及び各サービスのご案内等で規定する各サービス利用上の注意事項及び利用条件等の告知も、その名称の如何にかかわらず、本規約の一部を構成するものとします。

3 利用者は、本規約及び各サービスの利用規約等に同意した上で本サービスを利用するものとします。

第2条（用語の定義）

本規約において、次の用語はそれぞれ次の意味で使用します。

	用語	定義
(1)	本サービス	当社の提供する電気通信サービスの利用者（第2号に定義します。）の所有する対象機器（第3号に定義します。）に関して生じた損害に関して提供する修理サービス又は交換品提供サービス等の総称 ※各サービスの詳細は、別紙「本サービスの詳細」に記載の通りです。
(2)	利用者	当社の提供する電気通信サービスの契約者であり、且つ本サービスの契約者である者
(3)	対象機器	本サービス利用者が所有するスマートフォン、その他の携帯電話端末、タブレット、ノートパソコン等の端末であって、当社が、当社の電気通信サービスを利用するために契約者に販売又は貸与した端末に接続され、当社の提供する電気通信サービスの回線にて使用される機器。 ※詳細は別紙「本サービスの詳細」に記載の通りです。
(4)	利用契約	本規約に基づき当社と利用者の間で締結される、本サービスの提供に関する契約
(5)	修理サービス	故障等した対象機器を修理すること ※詳細は別紙「本サービスの詳細」に記載の通りです。
(6)	交換品提供サービス	故障等した対象機器につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する機器を当社が利用者に提供すること。 ※詳細は別紙「本サービスの詳細」に記載の通りです。
(7)	利用開始日	本サービスの利用が開始される日
(8)	保証開始日	本サービスの保証責任が開始される日（契約日の属する月の翌々月 1 日）

第3条（本規約の変更）

1 当社は、利用者の承諾を得ることなく、本サービスの料金、サービス内容、各種手数料ならびにこれに付随するサービス内容等に関し、本規約を変更することができるものとします。なお、本規約が変更された場合には、以後、変更後の新規約が適用されるものとします。

2 変更後の本規約については、当社が別途定める場合を除いて、当社指定の方法により通知した時点より、効力を生じるものとします。

第4条（規約の提示）

1 当社は、本規約（変更があった場合は変更後の規約）を電子メールの送信または当社の指定する Web サイトへの掲載にて利用者に通知します。

2 前項の通知が電子メールの送信による場合は、当該電子メールが送信された時点で利用者に到達したものとみなすものとします。また当社 Web サイトへの掲載の方法による場合は、Web サイトに掲載された時点で本サービス利用者に到達したものとみなすものとします。

3 利用者が第1項の通知を確認しなかったことで被った不利益に関して、当社に故意または過失のある場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。

第5条（本サービスの提供範囲）

本サービスの提供範囲は、別紙「本サービスの詳細」に記載の通りとします。

第6条（第三者への委託）

当社は、本サービスに関する業務の一部または全部を、利用者の事前の承諾、または利用者への通知を行うことなく、任意の第三者に委託できるものとします。

第7条（本サービスの廃止）

1 当社は、当社の判断により、本サービスの全部または一部を一時的にまたは永続的に廃止することができるものとします。

2 当社は、前項の規定により本サービスを廃止するときは、利用者に対し、本サービスを廃止する日の 30 日前までに通知します。ただし、やむを得ない理由が存在する場合には、この限りではありません。

3 本条第1項により当社が本サービスを廃止した場合であっても、当社に故意または過失のある場合を除き、当社利用者に対し、何ら責任を負わないものとします。

第8条（利用の申込・利用契約の締結）

1 本サービス利用の申し込みは、本サービスの利用を希望する者が、本規約に同意の上、当社所定の方法により行うものとします。当該申し込みに対して、当社が当社所定の承諾の手続きをすることにより、本サービスの利用契約が締結されたものとします。

2 当社は、前項の申し込みを承諾しないことがあります。この場合、当社は承諾しない理由を説明する義務を負わないものとします。

第9条（契約期間）

当社と利用者との間の本サービスの契約開始日は、本サービスの契約書の発行日と同じとします。なお、保証開始日は利用開始日の属する月の翌々月の1日とします。

当社と利用者との間の本サービスの利用契約終了日は、当社又は利用者から本サービスの契約の終了の申し出があった日、若しくは当社の提供する電気通信サービスの契約の終了日と同じとします。

第10条（利用者の登録情報等の変更と報告）

1 利用者は、当社へ届け出ている氏名、住所、電話番号等または本サービスの利用料金の決済に用いるクレジットカードの番号もしくは有効期限に変更があるときは、事前に当社所定の変更手続きを行うものとします。

2 利用者が前項の変更手続きを行わなかったこと、もしくは変更手続きを遅延したことにより、利用者が通信不能等の不利益を被ったとしても、当社に故意または過失のある場合を除き、当社は一切の責任を負わないものとします。

第11条（権利の譲渡制限）

本規約に別段の定めがある場合を除き、利用者は、当社の事前の承諾なくして、利用者が本サービスの提供を受ける権利について、譲渡、売買、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすることはできません。

第12条（利用者からの解約）

1 利用者は、利用契約を解約しようとする場合は、当社所定の方法によりその旨を当社に通知するものとします。

2 本条による解約の場合、解約日は、前号の解約手続きが完了した日の属する月の末日となります。

第13条（当社からの利用停止・解除）

1 当社は利用者が次の各号のいずれかに該当する場合には、何らの通知、催告を要せず直ちに、本サービスの提供の一部または全部を停止し、若しくは利用契約を解除することができるものとします。

(1) 本サービスに関する第14条（本サービスの利用料金、算定方法）に定める利用料金の支払を一度でも怠ったとき。

(2) 第18条（禁止行為）に定める行為を行ったとき。

(3) 当社と利用者との間の電気通信サービス契約が終了したとき。

(4) 仮差押、差押等の処分を受けたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。

(5) 破産等の申立てを行いまたは第三者により申立てられたとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。

(6) 死亡したとき。

(7) 支払停止、若しくは支払不能に陥ったとき、または手形・小切手の不渡りにより金融機関から取引停止の処分を受けたとき。

(8) 資産、信用、支払能力等に重大な変更を生じたとき当社が認めたとき。

(9) 反社会的勢力の構成員若しくは関係者であることが判明したとき。

(10) 法令に反する行為を行ったとき、過去に同様の行為を行っていたことが判明したとき、若しくはそれらのおそれがあるとき。

(11) 利用者の責めに帰すべき事由により、当社の本サービスの提供に支障を及ぼしまたは及ぼすおそれがあると当社が認めたとき。

(12) 利用者が、当社または本サービスの信用を毀損するおそれがある方法で本サービスを利用したまたはそのおそれがあると当社が認めたとき。

(13) 第 10 条（利用者の登録情報等の変更と報告）に違反したとき。

(14) 当社から利用者に対する連絡が不通になったとき。

(15) 利用者が申込にあたって虚偽の事項を記載したことが判明したまたはそのおそれがあるときと当社が認めたとき。

(16) その他利用者に対して本サービスを提供することが不適当と当社が判断したとき。

(17) 前各号に掲げる事項の他、利用者の責めに帰すべき事由により、当社の業務の遂行に支障をきたし、またはそのおそれがあるとき。

2 前項に基づき本サービスの一部または全部の提供を停止したこと、若しくは利用契約を解除したことにより利用者に損害が生じた場合でも、当社に故意または過失のある場合を除き、当社は一切責任を負わないものとします。

第 14 条（本サービスの利用料金・算定方法等）

本サービスの利用料金（以下「利用料金」といいます。）は、別紙「本サービスの詳細」に定める通りとします。

金額はすべて税抜となります。税率の引き上げに応じて変更されます。

第 15 条（利用料金の支払方法）

1 利用者は、利用開始日から起算して利用契約の終了日までの期間について、毎月、利用料金を支払うものとします。

2 第 1 項の期間において、第 7 条（本サービスの廃止）、第 13 条（当社からの利用停止・解除）の事由により本サービスを利用できない状態が生じた場合であっても、利用者はその状態が生じた時までの利用期間中の利用料金を支払うものとします。

3 本サービスの利用料金の日割計算は行わないものとします。

4 利用者は別紙「本サービスの詳細」に定める利用者負担とされる金員について、本サービスにおける修理サービス・交換品提供サービスの提供を当社に請求した時点より、当社に対して支払義務を負うものとします。

5 利用者は、理由の如何を問わず、利用契約が終了した場合、当社に対する一切の債務を、利用契約が終了した日の属する月の翌月末日までに当社に対して弁済するものとします。

第 16 条（利用料金等の支払方法等）

1 利用者は、利用料金および別紙「本サービスの詳細」に定める利用者負担とされる金員を、当社の指定する金融機関口座に対する振込みまたはクレジットカード決済、代金引換等当社が定める方法にて、当社が指定する期日までに支払うものとします。

2 当社は、利用者が利用契約に基づく債務の支払を遅延したときは、利用者に対して支払期日の翌日から完済に至るまで、年率 14.6%の割合による遅延損害金を請求することができるものとします。

第 17 条（期限の利益の喪失）

利用者は、第 13 条（当社からの利用停止・解除）により当社による解除がされた場合、若しくは第 18 条（禁止事項）各号のいずれかに該当した場合、期限の利益を喪失し、当社に対する債務を直ちに支払わなければならないものとします。

第18条（禁止事項）

利用者は本サービスを利用するにあたり、以下各号に定める行為を行ってはならないものとします。

- (1) 当社が特に認めた行為以外の営業活動、営利を目的とした利用及びその準備を目的とした利用行為
- (2) 本サービスを利用する権利の転売及び貸与、その他不正目的での利用行為
- (3) 当社の事前の承諾なく、本規約に基づく権利義務の全部または一部について、譲渡、貸与、質権の設定その他の担保に供する等一切の処分をすること
- (4) 当社又は第三者の財産、プライバシー、肖像権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為
- (5) 当社又は第三者の著作権、特許権、商標権、ノウハウ等の知的財産権を侵害する行為、若しくは侵害するおそれのある行為
- (6) 当社又は第三者を差別・誹謗中傷し、若しくはその名誉・信用を毀損する行為
- (7) 詐欺等の犯罪に結びつく、または結びつくおそれのある行為
- (8) 関係法令若しくは公序良俗に反する行為若しくはそのおそれのある行為
- (9) 本サービスにより利用しうる情報の改ざん、消去、商用利用等の行為
- (10) 本サービスの申込又は利用請求に当たって虚偽の事項を記載・申告等する行為
- (11) 利用者が第三者になりすまして本サービスを利用する行為、または第三者が利用者に成りすまして本サービスを利用する行為
- (12) ウイルス等の有害なコンピュータプログラム、ファイル交換ソフトウェア等を送信し、または第三者が受信若しくは受信可能な状態におく行為
- (13) 本人の同意を得ることなく、または詐欺的な手段により第三者の個人情報を収集する行為
- (14) 当社若しくは第三者の設備の利用若しくは運営、または他の契約者の平均的な利用の範囲に支障を与える行為又は与えるおそれがある行為
- (15) 前各号に該当するおそれがあると当社が判断する行為
- (16) その他、社会的状況を勘案のうえ、当社が不適當・不適切と認める行為

第19条（知的財産権）

1 本サービスにおいて当社が利用者に提供する一切の物品（本規約、各種ソフトウェア、取扱マニュアル、ホームページ、メールマガジン等を含みますが、これらに限られません。）に関する著作権及び特許権、商標権、ならびにノウハウ等の一切の知的財産権は、当社又は当社の指定する第三者（原権利者）に帰属するものとします。

2 利用者は、前項の提供物を以下のとおり取り扱うものとします。

- (1) 本サービスの利用目的以外に使用しないこと。
- (2) 複製・改変・編集等を行わず、また、リバースエンジニアリング、逆コンパイル又は逆アセンブルを行わないこと。

第20条（自己責任原則）

1 利用者は、利用者による本サービスの利用とその利用によりなされた一切の行為とその結果について一切の責任を負うものとします。

2 利用者は、本サービスの利用に伴い、第三者に対して損害を与えた場合、または第三者からクレームが通知された場合、自己の責任と費用をもって処理解決するものとし、当社に対しいかなる責任も負担させないものとします。利用者

が本サービスの利用に伴い、第三者から損害を受けた場合、または第三者に対しクレームを通知する場合においても同様とします。

3 当社は、利用者がその故意または過失により当社に損害を被らせたときは、利用者に当該損害の賠償を請求することができるものとし、利用者は当社の請求に基づき、直ちに当該損害を賠償するものとします。

第 21 条（個人情報の取扱）

1 利用者は、本サービスの提供に不可欠な当社の提携事業者から請求があったときは、当社がその利用者の氏名及び住所等をその当該提携事業者へ、秘密保持と厳重管理を確認の上、通知する場合があることについて、同意するものとします。

2 当社は、本サービスの提供にあたって、利用者から取得した個人情報の取扱については、当社が定めるプライバシーポリシー（個人情報保護方針 URL: <https://goodwifi.jp/privacy-policy.html>）に従うものとします。

第 22 条（損害賠償）

利用者が本規約の各条項のいずれかに違反したことにより、当社または第三者に損害を与えた場合には、当社または第三者が被った損害（逸失利益、訴訟費用及び弁護士費用等を含むが、これらに限られません。）等を全額賠償する責任を負うものとします。

第 23 条（免責）

1 当社は、本規約で特に定める場合を除き、利用者が本サービスの利用に関して被った損害については、債務不履行責任、不法行為責任その他の法律上の責任を問わず、利用者が当社に支払う 12ヶ月分の利用料金を超えて賠償の責任を負わないものとします。ただし、利用者が本サービスの利用に関して当社の故意または重大な過失により損害を被った場合については、この限りではありません。

2 当社は、本サービスによってアクセスが可能な情報、ソフトウェア等について、その完全性、真偽、正確性、最新性、信頼性、有用性または第三者の権利を侵害していないこと等を一切保証しないものとします。

3 当社は、利用者からの問合せを遅滞無く受け付けることを保証するものではありません。

4 当社は、本サービスの提供をもって、利用者の問題・課題等の設定、解決方法の策定、解決または解決方法の説明を保証するものではありません。

5 本サービスは、メーカー、及びサービスの提供事業者が提供する正規サポートを代行するサービスではありません。問合せの内容によっては、問合せの対象となる機器、サービスをそれぞれ提供するメーカー、サービス提供事業者のホームページを紹介することや、それぞれに対して利用者自身で直接問合せすることを依頼するに留まる場合があります。

6 6 当社は、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の内容について保証するものではありません。

7 当社は、当社に故意または過失のある場合を除き、オペレータの説明に基づいて利用者が実施した手続・作業等の実施に伴い、生じる利用者の損害について、一切責任を負いません。

8 利用者が本規約等に違反したことによって生じた損害については、当社に故意または過失のある場合を除き、当社は一切責任を負いません。

9 当社は、第 7 条（本サービスの廃止）、第 13 条（当社からの利用停止・解除）による一時停止ならびに本サービスの廃止に伴い生じる利用者の損害について、当社に故意または過失のある場合を除き、一切責任を負いません。

10 通信端末機器等の障害等による本サービスの中断・遅滞・中止により生じた損害、その他本サービスに関して本サー

ビス利用者に生じた損害について、当社に故意または過失のある場合を除き、当社は一切責任を負いません。

11 サイバーテロ、自然災害、第三者による妨害等、不測の事態を原因として発生した損害については、本規約の規定外の事故であることから、本サービスの提供が困難な不可抗力とみなし、当社は一切責任を負いません。（サイバーテロとは、コンピュータ・ネットワークを通じて各国の国防、治安等を始めとする各種分野のコンピュータ・システムに侵入し、データを破壊、改ざんするなどの手段で国家または社会の重要な基盤を機能不全に陥れるテロ行為をいいます。）

12 当社は本サービスに係る対象端末内の情報等の保管、保存、バックアップ、同一性の維持に関し、本規約に定める事項以外に何らの保証も行わず、当該情報の変質、毀損、障害、滅失等について、当社に故意または過失のある場合を除き、何らの責任も負わないものとします。

第24条（準拠法）

本規約に関する準拠法は、日本法とします。

第25条（法令規定事項）

本サービスの提供または利用にあたり、法令に定めがある事項については、その定めるところに従うものとします。

第26条（協議）

本規約に定めのない事項または本規約の各条項の解釈に疑義が生じた場合は、利用者と当社が誠意をもって協議し解決を図るものとします。

第27条（紛争解決）

利用者と当社との間で本規約または本サービスに関連して訴訟の必要が生じた場合には、訴額に応じて、東京地方裁判所または東京簡易裁判所を第一審の専属的合意管轄裁判所とします。

以上

2022年3月1日制定

別紙「本サービスの詳細」

○本サービスの対象端末と対象期間

本サービスの利用者が所有する以下の機器であって、当社が、当社の電気通信サービスを利用するために契約者に販売又は貸与した端末に接続され、当社の提供する電気通信サービスの回線にて使用される機器のみを対象とします。

対象機器	対象期間	利用上限回数
ノートパソコン	1年	年間2回まで※ (対象期間内の初回修理サービス依頼日(※)含む)
タブレット	1年	
スマートフォン	1年	
携帯電話端末	1年	

※対象期間の起算日は、対象機器にかかわらず、「本サービス初回利用時」すなわち「初回修理サービス依頼日」とします。対象期間の起算日である「初回修理サービス依頼日」において1回目の利用となり、当該起算日から1年間のうちに本サービスをさらに1回(対象機器にかかわらず年間1回)に限り利用することができます。対象期間の起算日から1年経過後は利用回数をリセットし、次回の本サービス利用時に改めて「本サービス初回利用時」すなわち「初回修理サービス依頼日」を起算日とし利用できるものとします。利用者が本サービスの利用依頼をキャンセルした場合でも、当該キャンセル時点において修理作業にあたり修理診断に関する見積費用が発生していた場合は、利用回数にカウントするものとします。

○本サービスの保証開始日

「ぐっとサポート」利用開始日の翌々月1日

○本サービスの利用料金

契約書に記載の料金に準じます。

○本サービスによる保証上限額

100,000円(税込)

- (1) 対象期間内において対象機器の故障発生時に、上記保証上限金額までの無償修理を実施します。
- (2) 修理を提供できない場合に提供する代替機器が保証上限金額を超過した場合、その差額は本サービス利用者が負担するものとします。
- (3) 修理の場合でも上限金額を超えた場合の差額は、利用者負担になります。
- (4) 保証上限額の算定については、当社指定の修理事業者にて一次診断を行った時点の金額を基準とします。

○対象機器の条件

当社所定の方法により利用登録がされたもので、下記条件をすべて満たすもの

- (1) 当社から購入した電気通信サービス端末・回線に接続し、利用される機器
- (2) 機器の製造日より5年以内のもの
- (3) 日本国内で販売されたメーカーの正規品であるもの

- (4) 日本国内で修理可能なもの、かつ日本国内で購入可能なもの
- (5) 利用者の所有するもの
- (6) 本サービス利用開始時点で既に破損（画面割れ、ケース割れ、水濡れ等）していたものについては、本サービスの対象外となります。

○対象機器から除かれるもの

- (1) 対象機器の付属品・消耗品（AC アダプタ・ケーブル・マウス・キーボード・バッテリー・外部記録媒体等）
- (2) 対象機器内のソフトウェア
- (3) レンタル・リースなどの貸借の目的となっているもの
- (4) 業務用に利用されているもの
- (5) 過去に当該対象機器のメーカー修理（メーカーが指定する正規の修理拠点で修理されたもの）以外で修理・加工・改造・過度な装飾がされたと当社が判断したもの
- (6) 第三者の紛失、盗難の被害対象品、違法な拾得物等であるもの
- (7) 日本国外のみで販売されているもの
- (8) 他の保証・保険制度等（メーカー保証、第三者の提供する延長保証・損害保険を含みます。）により損害の回復等が可能なもの
- (9) 違法または非正規の方法によりSIM ロックが解除されたものまたは当社がそのように判断したもの

○故障等の内容

自然故障	機器の取扱説明書等の注意事項に沿った使用のもと発生した故障をいいます。
破損	対象機器を利用者の軽過失または不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、破損させてしまった場合の故障をいいます。
水濡れ・水没	対象機器を利用者の軽過失または不可抗力（下記の除外事項以外の第三者による場合も含みます。）により、水濡れ・水没させてしまった場合の故障をいいます。

※対象機器本体の消耗、変質、変色等による損害、経年劣化は故障等に含まれません。

※対象機器が複数に分解される等、壊滅的な損害を被っている場合は、故障等に含まれません。

○本サービス利用時にご提出いただく書類・情報について

- (1) 当社所定の事故状況報告書兼修理同意書（当社の指定する提携修理業者の書式を含む）
- (2) 購入時のレシート及び保証書等対象機器該当性を確認できる資料及び対象機器の購入日
- (3) IMEI 番号もしくは機種番号のわかるもの

○サービスの詳細

1 修理サービス

- (1) 本サービス提供期間中に発生した対象機器の故障等について、利用者から本サービスの利用請求があったとき、本規約に基づき修理をします。
- (2) 修理サービスの提供において、当社は、技術上または修理用部品の調達の困難性等を理由に、修理サービスを提供しない場合があります。
- (3) 修理サービスの提供において、下記に定める保証上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者

当該修理サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該修理サービスの提供を再開するものとします。

(4) 修理がされた端末の当該修理箇所に起因して修理サービス提供前と同様の症状が発生した場合、利用者がその端末を当社から受領した日から 7 日以内に受付窓口で連絡をした場合、当社は、当社負担にて再修理の受付をします。なお、当該 7 日を超え利用者から再修理の請求があった場合には、本サービスの新たな利用請求とみなします。

2 交換品提供サービス

(1) 本サービス提供期間中に故障等した対象機器につき、当社による修理サービスの提供が困難な場合、当社が指定する機器（登録された対象機器と同じ OS の機器に限るものとし、異なる OS の機器は当該指定機器には含まれないものとします。）を当社が利用者に提供します。

当社が指定する機器は、予告なく変更される場合があります。なお、変更された場合は第 4 条（規約の提示）に定めるところにより通知いたします。

(2) 当社が、利用者に交換品提供サービスを提供する場合、または交換品提供サービスの提供において保証上限金額を超え、利用者負担が生じる場合には、当社は、利用者に当該交換品提供サービスの提供を受けるか否かにつき、確認の連絡をするものとし、当該確認時に利用者の意思が確認できた場合に、当社が当該交換品提供サービスの提供を再開するものとします。

(3) 交換品提供サービスが提供された場合、利用者が当社へ送付した故障等した対象機器については、利用者は所有権を放棄したものとし、当社が任意に処分できるものとします。対象機器内のデータの削除やバックアップは利用者の責任と費用負担において実施するものとし、当社は、当社に故意または過失のある場合を除き、利用者がこれを実施しなかったことによって生じた損害等について何ら責任を負わないものとします。

(4) 利用者は、当社から交換品を受領した後、交換品に故障がないことを確認します。交換品に故障があることが確認された場合、利用者は交換品受領日後 2 日以内に当社へ連絡することとし、利用者から当社へ当該連絡がない場合は交換品に故障がないものとみなします。また、利用者が交換品を当社の指定した店舗等で受領した場合は、その場で確認するものとします。

(5) 交換品に故障がある旨、利用者から当社に連絡があり、当社が当該交換品に故障があるものと判断できた場合には、当社から利用者へ新たな交換品（以下「新交換品」といいます。）を利用者へ発送するものとします。

(6) 利用者は、新交換品を受領した場合、それに付属する送付キットにより、故障のある交換品を当社へ送付するものとします。このとき、故障のある交換品について、利用者による当社への返送が、利用者が新交換品を受領（当社にて新交換品の送達を確認された日）してから 7 日以内に当社が確認できない場合には、当社は利用者に対し返送されない故障のある交換品の対価に相当する金員の支払請求をします。

(7) 交換品提供サービスの提供による新交換品は、メーカー所定の日本国内仕様に準じるものとなります

○本サービス利用のキャンセル・故障等した対象機器の返還請求・本サービス提供のみなし完了

(1) 利用者からの本サービスの利用請求を当社が受領してから 1 ヶ月を経過しても、なお利用者との連絡が取れず、また利用者から対象端末の送達を当社が確認できない場合には、当社は、当該利用者からの本サービス利用請求はキャンセルされたものとみなします。

(2) 利用者は、故障等した対象端末を当社へ発送した時点で、本サービスの利用請求を原則として撤回できないものとします。ただし、故障等した対象端末を当社が受領してから、当社が修理サービスを提供する前である場合、交換品提

供サービスを提供するとき、またはサービスの提供において保証上限金額を超え、利用者負担が生じるときにおける利用者の意思確認を行う場合において、利用者は、当社へ発送した故障等のある対象端末の返還請求をすることができません。利用者が、当該返還請求をした場合、その返送に係る費用は利用者の負担とします。

(3) 利用者が、当該対象端末の返還請求をした場合、その時点において、当社による対象機器に対する修理等の見積費用が発生している場合には、当社による本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。なお、当該見積費用が発生していない場合は、本サービスの提供回数には算定せず、本サービスの利用請求がキャンセルされたものとみなします。

(4) 当社または指定配送業者の責めに帰すべき事由によらず、修理した機器または交換品の配送が完了しない場合（当社が発送した日から 7 日以内に当該機器を利用者が受領しない場合）は、当社は、利用者に問い合わせの連絡をします。また、当社が修理した機器または交換品を発送した日から 14 日以内に当該機器を利用者が受領しない場合、当社は当該利用者へ修理サービスまたは交換品提供サービスの提供を完了したものとみなします（本サービスの提供回数の算定に含まれるものとします。）。なお、利用者が受領しないことから、当社に返送された機器は、返送された日から 30 日間で利用者は所有権を放棄したものとし、当社が任意に処分できるものとします。

○送料の負担

以下の通り、当社または利用者が機器の送料を負担するものとします。

- (1) 故障機器の発送 [利用者→当社] : 利用者負担
- (2) 修理完了機器の発送 [当社→利用者] : 当社負担
- (3) 交換機器の発送 [当社→利用者] : 当社負担
- (4) サービスキャンセル時 : 利用者負担

○除外事項

以下のいずれかに該当すると当社が判断した場合には、利用者は本サービスの提供を受けられないものとします。

- (1) 利用者及び利用者と同居する者並びに利用者の親族の故意または重大な過失、対象機器の説明書等に従わない使用方法または法令違反に起因する故障等の場合
- (2) 利用者が当社以外の第三者に修理を依頼した場合
- (3) 地震、噴火、火災、風災、その他の自然災害（ただし落雷を除く）に起因する故障等の場合
- (4) 戦争、外国の武力行使、革命、政権奪取、内乱、武装反乱その他これらに類似の事変、または暴動に起因する故障等の場合
- (5) 核燃料物質または核燃料物質によって汚染された場合（放射性、爆発性その他の有害な特性の作用またはこれらの特性を受けた場合を含みます。）
- (6) 対象機器が複数に分解される等、販売時の状態から大幅に改変されている、または壊滅的な損害を被っていると当社が判断した場合
- (7) ポケット Wi-Fi 端末・回線との接続・使用に支障のない破損の場合
- (8) 盗難・紛失により、利用者の手元に故障等が発生した対象機器がない場合
- (9) 他の保証・保険制度等（メーカー保証、第三者の提供する延長保証・損害保険を含みます。）により損害の回復等が可能な場合
- (10) 当社が指定した提出必要書類の提出がない場合

- (11) 利用者の申告する故障・障害を当社が再現確認できない場合
- (12) 利用者が本サービスの適用資格を有していない期間に発生した故障等の場合
- (13) 日本国外で生じた故障等の場合
- (14) 差押、強制執行等、国または公共団体の公権力の行使に起因する故障等の場合
- (15) 利用者から虚偽の報告がなされたことが明らかになった場合
- (16) 本サービスに関する契約が終了した日の翌日以降に生じた故障等の場合
- (17) 本サービスを解約した月の翌月以降に本サービス提供の請求をした場合
- (18) 対象機器が業務利用されている場合
- (19) 対象機器購入の時点で初期不良があった場合（リコール対象となった部位等に係る故障を含みます。）
- (20) メーカー・型番・製造番号の確認の取れない対象機器の場合
- (21) 付属品・バッテリー等の消耗品、またはソフトウェア・データ破損・周辺機器等の故障等の場合（コンピュータウイルス、データ損失による故障等を含みます。）
- (22) 自然消耗、経年劣化、サビ、カビ、腐敗、変質・変色、電池の液漏れその他類似の事由に起因する故障等の場合
- (23) 擦り傷、汚れ、しみ、焦げ、ドット抜け等、対象機器の通信または通話機能に直接関係のない外形上の損傷の場合または通常の使用に支障をきたさない範囲の動作の不具合の場合
- (24) 対象機器の本サービスの対象となる故障等以外の損害、附属的損害または間接的損害
- (25) 限定モデル等、限定的な仕様の部品、部位の交換が必要な場合
- (26) 利用者が利益を得る目的で本サービスを利用するなど、本サービスの利用について当社が不相当であると判断した場合
- (27) 対象機器の購入から 1 年以内のメーカーの瑕疵による故障等の場合
- (28) 利用者本人以外からの修理依頼の場合
- (29) 本規約に反した場合

以上